



კრედიტის ამოღების ეთიკის კოდექსი

სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი



სარჩევი:

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები	3
მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება	3
მუხლი 3. სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის ზოგადი ვალდებულებები კრედიტის ამოღებისას	4
მუხლი 4. ვალდებულებები მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას	5
მუხლი 5. ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას	6
მუხლი 6. საკონტაქტო პირთან, ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან კომუნიკაციის შეწყვეტის პირობები	6
მუხლი 7. ორგანიზაციის თანამშრომლების აკრძალული ქმედებები მომხმარებელთან, საკონტაქტო პირთან, უფლებამოსილ პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირთან ურთიერთობისას	7
მუხლი 8. სწორი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება	7



მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1 ეს კოდექსი შემუშავებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება #14/04-ის „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსის“ საფუძველზე.
- 1.2 „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი“ არეგულირებს ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებისას მომხმარებლებთან ურთიერთობის საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკით მიღებული წესებისა და ჩვეულებების დამკვიდრების, მომხმარებლებში ფინანსური ორგანიზაციების მიმართ სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებისა და კრედიტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე კრედიტის ამოღების პროცესში მათი უფლებების დაცვის ხელშეწყობა.
- 1.3 ისეთ შემთხვევებში, როდესაც წინამდებარე კოდექსით დადგენილი ეთიკური სტანდარტები უფრო მაღალია, ვიდრე საქმიანი პრაქტიკითა და შესაბამისი კანონმდებლობით განსაზღვრული სტანდარტები, ორგანიზაცია გამოიყენებს ამ კოდექსის სტანდარტებს.
- 1.4 ორგანიზაციის უმაღლესი მენეჯმენტის წევრებსა და ყველა თანამშრომელს, ორგანიზაციის სახელით მოქმედებისას, ევალება წინამდებარე კოდექსით გათვალისწინებული სტანდარტების დაცვა მიუხედავად იმისა, სად იმყოფებიან და ასევე, არიან ძირითადი თუ შეთავსებით მომუშავე თანამშრომლები.
- 1.5 ფინანსური ორგანიზაციისა და მომხმარებლის ურთიერთობა უნდა ემყარებოდეს სანდოობის, გამჭვირვალობის, ურთიერთპატივისცემის, ზუსტი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებისა და მხარეთა პასუხისმგებლობის საზოგადოდ მიღებულ პრინციპებსა და ნორმებს.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

1. **მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია** - სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი.
2. **კრედიტი** – ნებისმიერი ტიპის კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი და საკრედიტო ბარათი, მიუხედავად საფინანსო პროდუქტის სახელწოდებისა;
3. **მომხმარებელი** – სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის მიმართ საკრედიტო დავალიანების მქონე ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ არის იურიდიული პირი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა, ასევე, იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრე, თავდები/სოლიდარული თავდები;
4. **საკონტაქტო პირი** – კრედიტის აღებისას ან მისი მოქმედების პერიოდში მომხმარებლის მიერ მითითებული პირი, რომელსაც სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის მომხმარებელთან გაფორმებული ნებისმიერი მოქმედი/აქტიური კრედიტის ხელშეკრულებიდან და/ან კრედიტთან დაკავშირებული სხვა დოკუმენტიდან გამომდინარე უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით ან/და მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში;
5. **საკონტაქტო ინფორმაცია** – სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის მიერ მომხმარებლის ან/და საკონტაქტო პირის შესახებ მოპოვებული ინფორმაცია (მისამართი,



სამუშაო ადგილი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვა), რომელიც ორგანიზაციისათვის ცნობილი გახდა მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებიდან, მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში წარდგენილი განცხადებიდან (პრეტენზია/წერილი და ა.შ. სადაც მითითებულია საკონტაქტო ინფორმაცია) ან საჯარო წყაროებიდან;

6. **უფლებამოსილი პირი** – მომხმარებლის წარმომადგენელი სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალთან ურთიერთობაში, რომლის უფლებამოსილებებიც განსაზღვრულია კანონმდებლობით და სათანადოდ გაფორმებული დოკუმენტით;
7. **კრედიტის ამოღება** – სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის ქმედებების ერთობლიობა მომხმარებლის მიერ კრედიტის დაფარვის მიზნით;
8. **მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი** – პირი, რომელსაც სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ მხოლოდ ადგილმდებარეობის მოძიების ან მომხმარებელთან დაკავშირების მიზნით;
9. **მესამე პირი** – პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელსაც რაიმე ფორმით სამართავად გადაეცა საკრედიტო პორტფელი ან კრედიტი და არ წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას დაქვემდებარებულ სუბიექტს.

მუხლი 3. სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის ზოგადი ვალდებულებები კრედიტის ამოღებისას

3.1. სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი კრედიტის ამოღებისას ვალდებულია დაიცვას ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საყოველთაოდ მიღებული ნორმები და იმოქმედოს კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა, კონფიდენციალობის, პროფესიონალიზმის და სამართლიანობის პრინციპებიდან გამომდინარე.

3.2. მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალის მიერ განხორციელებული კომუნიკაციისას, ფინანსური ორგანიზაციის მიმართვას უნდა ჰქონდეს საქმიანი და ზრდილობიანი ფორმა; მაგ.: ბატონო, ქალბატონო.

3.3. სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალმა მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან ურთიერთობისას არ უნდა მიაწოდოს შეცდომაში შემყვანი, გადაუმოწმებელი ან/და არასწორი ინფორმაცია.

3.4. სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი ვალდებულია შექმნას მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან ნებისმიერი არხით, გარდა ადგილზე ვიზიტისა, კომუნიკაციის ამსახველი/დამადასტურებელი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია და შეინახოს



ის ამ დოკუმენტის/ინფორმაციის მიღებიდან სამი თვის განმავლობაში. ამ მიზნით, ორგანიზაცია კორპორატიული ნომრებიდან/ნომრებზე: 0322961010, 592961010

და 592781010 განხორციელებული სატელეფონო საუბრების/მოკლე ტექსტური შეტყობინებების ჩაწერას/შენახვას უზრუნველყოფს. მომხმარებელი/უფლებამოსილი პირი, საკონტაქტო პირი ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირი ინფორმირებული იქნება აღნიშნული ჩანაწერის წარმოების შესახებ საუბრის დაწყებისას. აღნიშნული ჩანაწერები შეინახება ორგანიზაციის სერვერზე ჩანაწერის განხორციელებიდან სამი თვის განმავლობაში.

ამასთან, მომხმარებელს, უფლებამოსილ პირს, საკონტაქტო პირს ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირს უფლება აქვს უარი განაცხადოს აღნიშნული ჩანაწერის წარმოებაზე. ასეთ შემთხვევაში, ორგანიზაცია ვალდებულია შეინახოს აღნიშნული უარის ამსახველი ინფორმაცია სამი თვის განმავლობაში.

მუხლი 4. ვალდებულებები მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას

4.1 ორგანიზაცია უფლებამოსილია მომხმარებელს, საკონტაქტო პირს ან/და უფლებამოსილ პირს დაუკავშირდეს მხოლოდ იმ რეკვიზიტებზე, რომლებიც მისთვის ცნობილი გახდა მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებიდან, მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში წარდგენილი განცხადებიდან (პრეტენზია/წერილი და ა.შ. სადაც მითითებულია საკონტაქტო ინფორმაცია) ან საჯარო წყაროებიდან. ამასთან, მომხმარებელთან, საკონტაქტო პირთან, უფლებამოსილ პირთან, მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირება ან ადგილზე ვიზიტი უნდა მოხდეს მხოლოდ დღის 10:00 საათიდან 20:00 საათამდე პერიოდში.

4.2 კრედიტის სტატუსის შესახებ ორგანიზაცია სისტემატიურად აწვდის ინფორმაციას მომხმარებელს, გარდა ქვემოთ აღნიშნული შემთხვევებისა:

ა) თუ ორგანიზაციასთან ურთიერთობისას მომხმარებელს წარმოადგენს სხვა უფლებამოსილი პირი (სათანადო წესით დამოწმებული მინდობილობით მოქმედი პირი) და ამავდროულად, მომხმარებელი წერილობით ითხოვს მის ნაცვლად მხოლოდ უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებას;

ბ) ასევე, როდესაც ვერ ხერხდება უშუალოდ მომხმარებელთან დაკავშირება, ორგანიზაცია უფლებამოსილია დაუკავშირდეს, ასევე, უფლებამოსილ პირსაც და აცნობოს კრედიტის მიმდინარე სტატუსის შესახებ.



4.3 4.2 პუნქტიდან გამონაკლისი არსებობს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც უფლებამოსილი პირი უარს აცხადებს მომხმარებლის სახელით კომუნიკაციაზე.

მუხლი 5. ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას

5.1 სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ჯორჯიან კაპიტალი უფლებამოსილია დაუკავშირდეს მხოლოდ დაკავშირების მომენტში არსებული მოქმედი/აქტიური კრედიტის განაცხადში მომხმარებლის მიერ მითითებულ საკონტაქტო პირს/პირებს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი და ხელშეკრულების პირობებით გათვალისწინებული წესით.

5.2 ორგანიზაცია, მომხმარებელთან დაკავშირებით ინფორმაციის მოძიების მიზნით, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას ვალდებულია აღნიშნოს საკუთარი სახელი და დაასახელოს ორგანიზაცია, რომელსაც წარმოადგენს. ამასთან, მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია:

- ა) პირს მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ მას უკავშირდება მხოლოდ მომხმარებლის ადგილმდებარეობის დადგენის ან მასთან დაკავშირების მიზნით;
- ბ) არ ახსენოს კრედიტის დასახელება, მოცულობა და/ან სხვა ნებისმიერი ინფორმაცია, რომლითაც შესაძლებელი იქნება კრედიტის იდენტიფიცირება, რომელთან დაკავშირებითაც ახორციელებს მასთან კომუნიკაციას;
- გ) გაფრთხილების ან სხვა მსგავსი წერილის ჩაბარება მოახდინოს დალუქული სახით.

მუხლი 6. საკონტაქტო პირთან, ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან კომუნიკაციის შეწყვეტის პირობები

იმ შემთხვევაში, თუ საკონტაქტო პირი ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი ატყობინებს ორგანიზაციას, რომ არ აქვს სურვილი ორგანიზაციამ ან/და მესამე პირმა გააგრძელოს კომუნიკაცია მის მიერ შეტყობინებაში მითითებულ საკითხთან დაკავშირებით, ორგანიზაციას არ აქვს უფლება დაუკავშირდეს აღნიშნულ პირს მითითებული ვალდებულების ფარგლებში და ვალდებულია უზრუნველყოს მესამე პირის მხრიდან აღნიშნული ვალდებულების დაცვა.



მუხლი 7. ორგანიზაციის თანამშრომლების აკრძალული ქმედებები მომხმარებელთან, საკონტაქტო პირთან, უფლებამოსილ პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირთან ურთიერთობისას

7.1 ორგანიზაციის თანამშრომელს ეკრძალება მომხმარებლის, საკონტაქტო პირის, უფლებამოსილი პირის ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირის:

ა) შევიწროება, ზეწოლა, დაშინება, მათ მიმართ რეპუტაციის შემლახავი ან კანონსაწინააღმდეგო ქმედებების განხორციელება;

ბ) სიტყვიერი ან ფიზიკური შეურაცხყოფა და მათ მიმართ დამამცირებელი, უხამსი, არაჰუმანური, დისკრიმინაციული ტერმინების გამოყენება;

გ) მიმართვის „შენ-ობითი“ ფორმის გამოყენება;

დ) ხმამაღალი ან/და მკაცრი ტონი საუბრისას.

7.2 ორგანიზაციის თანამშრომელს, ასევე, ეკრძალება მომხმარებლის ან მისი ოჯახის წევრების საცხოვრებელ სახლში ვიზიტი მათ საკუთრებაში არსებული ქონების აღწერის ან/და რეალიზაციის მიზნით.

მუხლი 8. სწორი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

8.1 ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს, საკონტაქტო პირს ან/და უფლებამოსილ პირს მიაწოდოს სწორი, უტყუარი და ამომწურავი ინფორმაცია კრედიტის სტატუსთან და შესაძლო სამართლებრივ შედეგებთან დაკავშირებით.

8.2 ორგანიზაციას ეკრძალება მომხმარებელს, საკონტაქტო პირს ან/და უფლებამოსილ პირს მიაწოდოს ინფორმაცია ისეთ შესაძლო ქმედებებზე, რომელიც ხელშეკრულებით ან კანონმდებლობით არ არის გათვალისწინებული. მათ შორის, ორგანიზაციას ეკრძალება:

ა) მომხმარებელს ან/და უფლებამოსილ წარმომადგენელს მიაწოდოს არასწორი ინფორმაცია ვალდებულების მოცულობაზე, ვადასა და სტატუსზე;

ბ) არასწორად წარუდგინოს თავი, მათ შორის, მოჩვენებითად წარუდგინოს თავი სსიპ – აღსრულების ეროვნული ბიუროს წარმომადგენლად ან სხვა ორგანოსთან დაკავშირებულ პირად;

გ) მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ ფინანსური ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოიწვევს მომხმარებლის თავისუფლების აღკვეთას;



დ) ნებისმიერი ისეთი სახის წერილობითი კომუნიკაციის გამოყენება, რომელიც მოტყუებით ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ წერილი გამოგზავნილია სხვა ორგანოდან, გარდა თვით ორგანიზაციისა;

ე) მომხმარებელს ან/და საკონტაქტო პირს მიაწოდოს ინფორმაცია ან განახორციელოს ისეთი ქმედება, რომლის შედეგად ორგანიზაცია გახდება მომხმარებლის ქონების მფლობელი ან შეძლებს ამ ქონების განკარგვას.